



新华网(11-05-03)

新华网
WWW.NEWS.CN

新华新闻

家电数码 > 正文

内容推荐：机

第一线安莱发布全新优服e佳网店托管服务

2011年05月03日 12:50:00 来源：CNET科技资讯网 【字号 大小】 【收藏】 【打印】 【关闭】

助力网店商家降低运营成本，提升客服质量和灵活性

2011年4月28日，信息通信技术服务提供商第一线安莱宣布推出一项全新的优服e佳网店托管服务 - 外包呼叫中心服务旗下的一项增值服务。该服务通过向网店商家提供网店托管服务，旨在帮助他们降低运营成本，提升客服质量和灵活性。

第一线安莱创办人及行政总裁文立先生表示：“优服e佳这个名字的意思是期望第一线安莱能成为优质的网店托管服务提供商，其中‘佳’字谐音‘家’，旨在让所有优服e佳的客户群有家一般的幸福感与归属感，‘e’泛指我们为网上商店提供的服务。在电子商务不断深入发展的今天，完善的客服在成功的电子商务企业中的作用至关重要。由于一些网上商店不能提供完善及专业的客服，使很多消费者常会遭遇不愉快的网上购物体验，从而降低了客户在该网店的重复购买率。第一线安莱推出的优服e佳网店托管服务，可通过提供优质的客户服务，帮助他们降低运营成本、提升客服质量，从而在激烈的网购市场竞争中脱颖而出，赢得竞争优势。”

在网络购物模式越来越受到青睐的今天，网络零售业的经济规模已相当可观，且其市场潜力也很巨大。根据中国互联网络信息中心（CNNIC）公布的数据显示，截至到2010年12月底，中国网民人数规模达到4.57亿，网络购物成为增长最快的互联网应用，网购市场金额预计可达5,231亿人民币。此外，中国网络购物市场将朝着多样化、规模化、品牌化、平台化的方向发展。

作为专业的外包呼叫中心服务提供商，第一线安莱的优服e佳经过专业培训、拥有丰富经验的客服人员为网店商家提供优质的客户服务，服务涉及售前、售后及美工支援等。集团的客服人员可以通过专线电话以及QQ、MSN、淘宝旺旺等网络在线沟通工具实现与买家的沟通，并完成从存货、售货、沟通发货、客户评价及评价管理在内的一系列交易流程。

第一线安莱的优服e佳服务除能满足对优质客户服务的需求外，还能帮助网店商家降低运营成本的投入，无需招聘客服人员并对其进行专业培训。此外优服e佳还能保证服务的灵活性。当在销售旺季或参与秒杀及团购促销活动时，网店商家可以增加呼叫中心座席和服务时间，而淡季时又可适当的删减座席和服务时间，从而进一步地降低运营成本，提升经济效益。

第一线安莱中国区总经理李振宏先生表示：“第一线安莱拥有经过专业培训的客服人员，完全能够确保客户服务质量。而且租用一个呼叫中心座席的费用远比招聘一个客服人员更加经济并可靠。此外，灵活的座席安排可以方便客户在不同的销售时期进行合理的资源分配，极具成本效益。”